

## Інформаційно-аналітична довідка за підсумками роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік

У 2024 році до Національної ради надійшло **523** звернення громадян, що майже на чверть менше, ніж минулого року (**719**) та дещо перевищує відповідний позаминулорічний показник (**454**).

### Основна тематика звернень:

- зміст програмного наповнення медіа;
- мова медіа;
- мовлення на прифронтових територіях;
- дотримання рекламного законодавства;
- діяльність провайдерів аудіовізуальних сервісів;
- реєстрація медіа.

Звернення громадян традиційно залишаються свого роду індикаторами певних змін та явищ, що відбуваються в медіапросторі, та значною мірою узагальнюють суспільну думку і позицію громадськості з питань, дотичних до сфери медіа.

На початку року продовжували надходити звернення та запити на інформацію, зміст яких стосувався впровадження норм Закону України «Про медіа». Насамперед у них порушувались питання реєстрації суб'єктів у сфері медіа, звітності провайдерів аудіовізуальних сервісів, а також містились прохання надати роз'яснення щодо виконання окремих положень закону.

Однак, що стосується змісту листів, то в цілому звітний період можна охарактеризувати як такий, що позначився питаннями безпеки – як інформаційної, так і безпосереднього захисту громадян під час воєнного стану.

Чимало звернень було спричинено відсутністю телерадіомовлення на територіях, наближених до зони ведення бойових дій, або ж припиненням мовлення певних телеканалів у цифровій мережі Т2. Водночас була наявна інформація щодо присутності ворожого мовлення. Найбільше таких листів надійшло з Дніпропетровської, Харківської, Сумської та Донецької областей.

Неодноразово дописувачі зазначали про випадки використання недержавної мови у вітчизняному ефірі, висловлювали незадоволення щодо трансляції іноземних лінійних медіа російською мовою у мережах провайдерів аудіовізуальних сервісів, також йшлося про наявність російського контенту на платформах спільного доступу до відео. Значна частина таких звернень була надіслана до регуляторного органу Уповноваженим із захисту державної мови. За необхідності проводилась перевірка викладених фактів та надавалися відповідні роз'яснення заявникам. Зокрема увага акцентувалася на тому, що відповідно до чинного законодавства до іноземних лінійних медіа не застосовуються вимоги щодо частки державної мови.

У цілому нетерпимість до присутності у вітчизняному медіапросторі мови країни-окупанта, яка значною мірою відзначалася і раніше, набула посиленого звучання.

Низка звернень містила скарги на зміст відеоматеріалів, у яких заявники вбачали наявність висловлювань, що розпалюють ненависть, ворожнечу чи жорстокість за ознакою етнічного чи соціального походження, сексуальної орієнтації та ін. З метою перевірки вказаної інформації уповноваженими особами здійснювався моніторинг, за результатами якого в окремих випадках регуляторний орган звертався до платформ спільного доступу до інформації, таких як Telegram, платформ спільного доступу до відео (YouTube), а також безпосередньо до суб'єктів медіа. Крім того, на підставі одного з таких звернень щодо змісту публікації онлайн-медіа, яка розпалює ворожнечу за ознакою сексуальної орієнтації, було ухвалено рішення Національної ради щодо вжиття до суб'єкта у сфері онлайн-медіа заходу реагування у вигляді припису.

Варто зауважити, що на підставі, в тому числі, звернень громадян регуляторним органом були ухвалені рішення щодо звернення до Міністерства культури та інформаційної політики України (зараз – Міністерство культури та стратегічних комунікацій України) про внесення кількох російських акторів до Переліку осіб, які створюють загрозу національній безпеці.

Як і в минулому періоді, громадяни зверталися з проханням транслювати в радіо- та телеэфірі сигнал сповіщення про небезпеку ракетних ударів та карту тривоги.

Також неодноразово надходили листи з проханням обмежувати інформацію про хід воєнних дій, допускати до ефіру лише компетентних військових аналітиків, не розголошувати інформацію щодо пошкодження енергетичної сфери через ворожі обстріли. У відповідях наголошувалось, що Національна рада постійно спілкується із суб'єктами у сфері медіа з цього приводу, надає свої роз'яснення й поради стосовно вимог до роботи під час воєнного стану, дотримання журналістських стандартів та етики. На офіційному сайті регулятор нагадує медійникам, блогерам, дописувачам у соціальних мережах про те, як говорити про війну і не нашкодити нашим захисникам і співгромадянам.

Звернення, які стосувалися змісту програмного наповнення теле- та радіофіру, досить часто містили прохання щодо заборони фільмів та передач певного тематичного спрямування. Зокрема дописувачів турбувало питання про можливий негативний вплив окремого медіапродукту на дитячу аудиторію. Крім того, заявники зверталися щодо можливого порушення суб'єктами медіа прав та інтересів неповнолітньої дитини та її батьків. За необхідності здійснювалися відповідні моніторинги з метою перевірки викладених фактів.

Низка листів, які надійшли до регуляторного органу, містила пропозиції щодо відновлення проводового мовлення, оскільки, на думку авторів звернень, це матиме позитивний вплив на безпекову ситуацію.

Актуальною залишалася тема культури мовлення та поведінки ведучих програм, також були наявні звернення зі скаргами на нецензурні висловлювання в ефірі.

Питання можливого недотримання рекламного законодавства в медійному просторі, як завжди, турбували дописувачів, які були незадоволені як змістом реклами, так і її великими обсягами.

Традиційно надходили скарги на господарську діяльність провайдерів аудіовізуальних сервісів – щодо їх неправомірних дій або з наріканням на підвищення оплати послуг. У відповідях регулятор зазвичай наголошував, що не втручається у господарську діяльність суб'єктів у сфері медіа.

Крім того, на адресу Національної ради надійшла низка звернень, в яких порушувалось питання реєстрації як суб'єкта у сфері друкованих медіа ТОВ «СУВОРОВ», м. Дніпро (назви друкованих медіа: газета «Мир», газета «Мир Божий», журнал «Врятуйте наші душі»). Заявникам було повідомлено, що відповідне рішення Національної ради під час розгляду цього питання не набрало передбаченої законодавчими нормами необхідної кількості голосів, а процедури повторного розгляду заяв про реєстрацію чинним законодавством не передбачено.

Відповіді на всі звернення, які надійшли в звітному періоді до Національної ради, було надано в законодавчо встановлені терміни згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

### **Розподіл звернень громадян за гендерною ознакою**

З **523-х** звернень, які надійшли в минулому році, авторами **330-ти** були чоловіки і **193** – написано жінками (трохи більше третини).

### **Запити на інформацію**

У звітному періоді до Національної ради надійшло **348** запитів на інформацію від юридичних та фізичних осіб, що понад у п'ять разів перевищує відвідний показник минулого року (**66**).

Основна тематика запитів на отримання публічної інформації: дані з Реєстру суб'єктів у сфері медіа; звітність провайдерів аудіовізуальних сервісів; штатний розпис; інформація щодо кінцевих бенефіціарних власників; розмір заробітних плат та інших виплат членам Національної ради; відрядження членів Національної ради; облік робочого часу; копії рішень, заяв на участь у конкурсах на мовлення, листів; витяги з протоколів засідань регуляторного органу.

Відповіді на всі запити було надано вчасно, згідно зі статтею 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Інформація про надходження та стан виконання запитів системно оприлюднюється на офіційному вебсайті Національної ради.